ATELIER HORIZON
FORMATION

DOSSIER DE DÉMONSTRATION · VERSION 1.0

Exemple de dossier — données fictives

Accueil client et gestion des réclamations

Organisme fictif : Atelier Horizon Formation
Entreprise fictive : Maison Rivage Services
Session fictive : 16 et 17 novembre 2026 · 14 heures · 4 participants

Documents préparés à partir d’un scénario entièrement inventé. Les formulaires de présence et de satisfaction sont vierges. Aucune signature ni réalisation n’est présentée comme acquise.

REPÈRES DU DOSSIER

Sommaire des pièces

Les cinq pièces reproduites après ce sommaire illustrent les trois temps du dossier. Les autres entrées décrivent les modèles mobilisables selon les informations et validations disponibles.

AVANT

- Convention de formation
- Programme de formation
- Convocation
- Livret d’accueil
- Analyse des besoins de l’entreprise
- Analyse des besoins des stagiaires
- Questionnaire d’accueil et d’accessibilité

PENDANT

- Feuilles d’émargement vierges, par jour
- Questionnaires de positionnement et d’évaluation vierges

APRÈS

- Questionnaire de satisfaction vierge
- Projet d’attestation de formation à compléter
- Projet d’attestation d’assiduité à compléter
- Questionnaires de suivi à froid
- Liste de contrôle du dossier

Les documents de clôture sont des projets à compléter avec les faits réellement constatés. Signature et dépôt éventuel restent à la charge de l’organisme.

ATELIER HORIZON
FORMATION

Atelier Horizon Formation (organisme fictif) · NDA 11990000001 · SIRET 99988877700011

Convention de Formation Professionnelle

21 octobre 2026

Convention de Formation Professionnelle

En application des articles L6353-1 et L6353-2 du Code du Travail

L'organisme de formation

Atelier Horizon Formation (organisme fictif)
18 rue des Tilleuls, 69007 Lyon
SIRET : 99988877700011
NDA : 11990000001
Represente par : Camille Morel

Ci-apres denomme « l'Organisme »

L'entreprise cliente

Maison Rivage Services (entreprise fictive)
24 avenue des Saules, 69100 Villeurbanne
SIRET : 88877766600023
Represente(e) par : Élise Bernard
Fonction : Responsable de l’accueil

Ci-apres denomme « le Client »

Article 1 - Objet

En execution de la presente convention, l'Organisme s'engage a organiser l'action de formation suivante : **Accueil client et gestion des réclamations**

Article 2 - Nature et objectifs de la formation

Nature de l'action : Action de formation au sens de l'article L6313-1 du Code du Travail.

Objectifs pedagogiques :
A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

Accueillir et reformuler une demande avec précision

Traiter une réclamation en respectant les étapes de résolution

Conclure l’échange et assurer un suivi traçable

Article 3 - Niveau requis / Prerequis

Aucun prérequis spécifique

Article 4 - Effectif

La formation est prevue pour **4** stagiaire(s) :

Nora Martin — Chargée d’accueil

Hugo Bernard — Conseiller clientèle

Lina Petit — Assistante relation client

Adam Roux — Référent accueil

Article 5 - Duree et dates

Duree totale : 14 heures
Dates : 16 et 17 novembre 2026
Horaires : 09h00 - 17h00

Article 6 - Lieu de la formation

Modalite : Presentiel
Lieu : 18 rue des Tilleuls, 69007 Lyon

ATELIER HORIZON
FORMATION

Convention de Formation

21 octobre 2026

Atelier Horizon Formation (organisme fictif) · NDA 11990000001 · SIRET 99988877700011

Conditions générales

Article 7 - Prix de la formation

Prix unitaire HT (par stagiaire)	420.0 EUR
Nombre de stagiaires	4
Montant total HT	**1680 EUR**
TVA (À préciser%)	À préciser EUR
Montant total TTC	**À préciser EUR**

Article 8 - Modalites de paiement

À préciser et valider par le centre.
En cas de financement par un OPCO, le Client s'engage a fournir l'accord de prise en charge avant le debut de la formation. A defaut, le Client sera facture directement.

Article 9 - Modalites d'evaluation

Les acquis des stagiaires seront evalues selon les modalites suivantes :

Quiz de positionnement initial (10 questions) - avant la formation

Exercices pratiques et mises en situation - pendant la formation

Quiz d'evaluation finale (20 questions) - en fin de formation

Attestation de fin de formation delivree a chaque stagiaire

Article 10 - Accessibilite et handicap

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. L'Organisme s'engage a mettre en oeuvre les adaptations necessaires apres echange avec le stagiaire et le referent handicap.

Referent handicap : Alex Robin - accessibilite@atelier-horizon.example
Merci de nous contacter en amont afin d'adapter les modalites de la formation.

Article 11 - Conditions d'annulation et de report

Par le Client : Toute annulation doit etre notifiee par ecrit (email ou courrier).

Annulation a plus de 15 jours ouvrables : aucun frais

Annulation entre 15 et 7 jours ouvrables : 30% du montant total HT

Annulation a moins de 7 jours ouvrables : 50% du montant total HT

Absence non signalee le jour J : 100% du montant total HT

Par l'Organisme : En cas de force majeure ou d'insuffisance du nombre d'inscrits, l'Organisme se reserve le droit de reporter la formation. Le Client sera informe au minimum 7 jours ouvrables a l'avance et une nouvelle date sera proposee.

ATELIER HORIZON
FORMATION

Convention de Formation

21 octobre 2026

Atelier Horizon Formation (organisme fictif) · NDA 11990000001 · SIRET 99988877700011

Article 12 - Delai d'acces

Le delai d'acces a la formation est de 14 jours ouvrables minimum a compter de la signature de la presente convention.

Article 13 - Confidentialite

Les parties s'engagent a maintenir confidentielles toutes les informations echangees dans le cadre de la presente convention, y compris les donnees personnelles des stagiaires.

Article 14 - Propriete intellectuelle

Les supports de formation remis aux stagiaires sont la propriete intellectuelle de l'Organisme. Toute reproduction ou diffusion, totale ou partielle, est interdite sans accord prealable ecrit.

Article 15 - Litiges

En cas de litige, les parties s'engagent a rechercher une solution amiable. A defaut, le tribunal compétent sera saisi selon les règles applicables.

Article 16 - Reclamations

Toute reclamation peut etre adressee par email a : **contact@atelier-horizon.example**
Accuse de reception sous 48h. Reponse sous 15 jours ouvrables.

Fait en deux exemplaires originaux, à 69007 Lyon, le 21 octobre 2026

Pour l'Organisme de formation

Atelier Horizon Formation (organisme fictif)

Representé par : Camille Morel

Date et signature
Mention « Lu et approuve »

Pour le Client

Maison Rivage Services (entreprise fictive)

Representé(e) par : Élise Bernard

Date, signature et cachet
Mention « Lu et approuve »

ATELIER HORIZON
FORMATION

Programme de Formation

21 octobre 2026

Atelier Horizon Formation (organisme fictif) · NDA 11990000001 · SIRET 99988877700011

Programme de Formation

En application de l'article L6353-1 du Code du Travail

Accueil client et gestion des réclamations

Public vise :	Équipe d’accueil et de relation client
Prerequis :	Aucun prérequis spécifique
Duree totale :	14 heures (2 jour(s))
Modalite :	Presentiel
Dates :	16 et 17 novembre 2026
Horaires :	09h00 - 17h00
Lieu :	18 rue des Tilleuls, 69007 Lyon
Effectif max :	8 stagiaires
Formateur :	Jules Laurent
Tarif :	1680 EUR HT (420.0 EUR HT/personne)

Objectifs pedagogiques

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

1. Accueillir une personne et clarifier sa demande par l’écoute active
2. Identifier les faits, le besoin et le niveau d’urgence d’une réclamation
3. Formuler une réponse compréhensible et annoncer les prochaines étapes
4. Consigner l’échange et assurer un suivi proportionné

ATELIER HORIZON
FORMATION

Programme de Formation

21 octobre 2026

Atelier Horizon Formation (organisme fictif) · NDA 11990000001 · SIRET 99988877700011

Contenu detaille

Jour 1 — accueil et écoute active (7 h)

Posture d’accueil, questions ouvertes, reformulation et orientation vers le bon interlocuteur.

- Jeu de rôle : accueil d’un client avec une demande imprécise.
- Analyse collective de deux situations d’accueil fictives.

Jour 2 — traitement des réclamations (7 h)

Qualification des faits, recherche d’une solution, réponse et traçabilité du suivi.

- Mise en situation : réclamation sur un délai annoncé.
- Rédaction d’une réponse et d’une note de suivi sur un cas fictif.

ATELIER HORIZON
FORMATION

Programme de Formation

21 octobre 2026

Atelier Horizon Formation (organisme fictif) · NDA 11990000001 · SIRET 99988877700011

Methodes pedagogiques

- Apports courts illustrés de situations professionnelles.
- Jeux de rôle et échanges guidés entre participants.
- Grille d’observation vierge remise au formateur.

Moyens techniques et pedagogiques

- Supports de formation projetes et remis en format numerique
- Ateliers pratiques et mises en situation
- Salle de formation, vidéoprojecteur, fiches de cas fictifs et grilles d’observation

Modalites d'evaluation

Avant la formation	Quiz de positionnement initial (10 questions) pour evaluer le niveau de depart
Pendant la formation	Exercices pratiques, mises en situation, questions orales
En fin de formation	Quiz d'evaluation finale (20 questions) - Seuil de reussite : 12/20 (60%)
Apres la formation	Questionnaire de satisfaction a chaud (jour J) et a froid (J+90)

Suivi post-formation

Un questionnaire d'evaluation a froid sera envoye 90 jours apres la formation afin de mesurer l'impact sur les pratiques professionnelles et la mise en oeuvre des acquis.

Accessibilite et handicap

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Nous adaptons nos modalites pedagogiques et logistiques apres echange avec le stagiaire et notre referent handicap.

Referent handicap : Alex Robin
Contact : accessibilite@atelier-horizon.example
Merci de nous contacter au moins 14 jours avant le debut de la formation.

Delai d'acces

Le delai d'acces a la formation est de **14 jours ouvrables minimum** a compter de la validation du dossier d'inscription.

Contact et inscription
Atelier Horizon Formation (organisme fictif) - 18 rue des Tilleuls, 69007 Lyon
Email : contact@atelier-horizon.example
NDA : 11990000001 | SIRET : 99988877700011

Programme etabli conformement aux articles L6353-1 et D6353-1 du Code du Travail. Ce programme est susceptible d'etre adapte en fonction des besoins identifies lors de l'analyse prealable.

ATELIER HORIZON
FORMATION

Atelier Horizon Formation (organisme fictif) · NDA 11990000001 · SIRET 99988877700011

Convocation de Formation

21 octobre 2026

Atelier Horizon Formation (organisme fictif)

18 rue des Tilleuls, 69007 Lyon

NDA : 11990000001

A l'attention de

Nora Martin

Chargée d'accueil

Maison Rivage Services (entreprise fictive)

69007 Lyon, le 21 octobre 2026

Objet : Convocation a la formation

« Accueil client et gestion des réclamations »

Madame, Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous confirmer votre inscription a la formation **« Accueil client et gestion des réclamations »** organisee par Atelier Horizon Formation (organisme fictif).

Vous trouverez ci-dessous les informations pratiques :

Dates	16 et 17 novembre 2026
Horaires	09h00 - 17h00
Duree totale	14 heures
Lieu	18 rue des Tilleuls, 69007 Lyon
Formateur	Jules Laurent
Modalite	Presentiel

A apporter le jour de la formation :

- Un ordinateur portable (si formation informatique)
- De quoi prendre des notes
- Les documents pre-formation envoyes (si applicable)

Pieces jointes a ce courrier

- Programme detaille de la formation
- Livret d'accueil
- Questionnaire pre-formation (a retourner avant le 09 novembre 2026)

En cas d'empechement, merci de nous prevenir dans les meilleurs delais :

Email : contact@atelier-horizon.example
Telephone : 04 00 00 00 00

Dans l'attente de vous accueillir, nous vous prions d'agreer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguees.

Camille Morel

Atelier Horizon Formation (organisme fictif)

ATELIER HORIZON
FORMATION

Atelier Horizon Formation (organisme fictif) · NDA 11990000001 · SIRET 99988877700011

Feuille d'Emargement
16 novembre 2026

Feuille d'Emargement

Organisme	Atelier Horizon Formation (organisme fictif) - NDA 11990000001
Formation	Accueil client et gestion des réclamations
Date	16 novembre 2026
Lieu	18 rue des Tilleuls, 69007 Lyon
Formateur	Jules Laurent
Horaires	09h00 - 17h00

Rappel : Chaque stagiaire doit signer a chaque demi-journee. En cas d'absence, le formateur inscrit « ABSENT ». Ne pas laisser de case vide.

N	Nom et Prenom	Matin 09h00 - 12h30	Apres-midi 13h30 - 17h00
1	MARTIN Nora		
2	BERNARD Hugo		
3	PETIT Lina		
4	ROUX Adam		
5			
6			
7			
8			

Signature du formateur - Matin

Jules Laurent

Signature du formateur - Apres-midi

Jules Laurent

Ce document constitue une preuve de realisation de la formation au sens du Code du Travail. L'original signe doit etre conserve pendant 5 ans minimum.

ATELIER HORIZON
FORMATION

Satisfaction a Chaud

Indicateur 30

Atelier Horizon Formation (organisme fictif) · NDA 11990000001 · SIRET 99988877700011

Questionnaire de Satisfaction

A CHAUD - BENEFICIAIRE

Formation	Accueil client et gestion des réclamations
Date(s)	16 et 17 novembre 2026
Formateur	Jules Laurent
Stagiaire	Nora Martin (ou anonyme)

Sur une echelle de 1 (pas du tout satisfait) a 5 (tres satisfait), merci d'evaluer chaque aspect de la formation.

ORGANISATION

1. L'accueil et les conditions materielles etaient satisfaisants	1	2	3	4	5
2. Les horaires et le rythme etaient adaptes	1	2	3	4	5

CONTENU

3. Le contenu correspondait a vos attentes	1	2	3	4	5
4. Le programme etait en adequation avec vos besoins professionnels	1	2	3	4	5

PEDAGOGIE

5. Les methodes pedagogiques etaient variees et adaptees	1	2	3	4	5
6. Les supports fournis sont de qualite	1	2	3	4	5
7. L'equilibre theorie / pratique etait satisfaisant	1	2	3	4	5

FORMATEUR

8. Le formateur maitrisait le sujet	1	2	3	4	5
9. Le formateur etait a l'ecoute et disponible	1	2	3	4	5

10. Le formateur a su animer le groupe — 1 2 3 4 5

RESULTATS

11. Les objectifs de la formation ont ete atteints — ☐ OUI ☐ PARTIELLEMENT ☐ NON

12. Vous pourrez appliquer les acquis dans votre travail — 1 2 3 4 5

ATELIER HORIZON
FORMATION

Satisfaction a Chaud

Indicateur 30

Atelier Horizon Formation (organisme fictif) · NDA 11990000001 · SIRET 99988877700011

SYNTHESE

13. Note globale de satisfaction 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

14. Recommanderiez-vous cette formation ? ☐ OUI ☐ NON

COMMENTAIRES

15. Quels sont les points forts de cette formation ?

16. Quels axes d'amelioration suggerez-vous ?

17. Commentaires libres

Merci pour vos reponses. Elles contribuent a l'amelioration continue de nos formations.